Intermediary Foundation of the Universal Declaration of Human Rights

Aan: MINISTERIE VAN SOCIALE
ZAKEN EN WERKGELEGENHEID
T.a.v.:Mr.dr. L.F.Asscher,minister

Postbus:90801
2509LV,DEN HAAG

Your letter of	2014-0000096202
Your reference	Informatie aan de Tweede Kamer "zwartboek-UWV"
Our letter of	
Our reference	
Enclosure(s)	
Contact	
Direct line	
Re	***Ter Uwer informatie***

Mierlo,5 januari 2015

Uw brief van dd, 10 juli 2014, kenmerk: 2014-0000096202, gericht aan de Tweede-Kamer der Staten Generaal betreft het "zwartboek-UWV" de stentor,Uw schriftelijke reactie zie Ik als ruim onvoldoende.Om maar niet te spreken dat U zich als minister zich ervan met een "janje-van-leiden" van afmaakt.

Wat U doet is de burger in de ambtelijke en juridische molen sturen.Daar worden alleen advocaten en gerechtsdeurwaarders beter van.Bovendien is het een onnodige aanspraak op het gerechtelijksysteem.Dus extra kosten voor de belastingbetaler.

U laat de mensen in de fuik van de farmaceutische industrie manoeuvreren,mensen gaan meer pillen slikken.En wanneer mensen eenmaal in de fuik van de farmaceutische industrie belanden is het moeilijk om er daarna weer uit te komen.Bij de farmaceutische industrie gaat het immers niet om de mensen –net zoals bij U- maar veel geld verdienen.U en het kabinet lopen aan de leiband van die farmaceutische industrie.

Correspondence:Po.box 324, 5660AH Geldrop The Netherlands
Offices:Kastanje 28, 5731NK Mierlo The Netherlands
C.o.C.reg:41092925 Eindhoven N.L.
E-mail: ifudofhumanrights@yahoo.com
Internet: http://ifudofhumanrights.webs.com/
Phone:+31 -(0)6 50 425 552

Mensenrechten komen geheel niet aan de orde in Uw brief,en dat is Mij wel opgevallen.Wanneer mensen buiten de WW of bijstand vallen,dan zijn ze nog steeds mens.Ik bedoel dat het behoren tot,het behoren tot het mensen-soort.Daaruit volgt dat de mensen "mensenrechten" kunnen genieten en claimen.Meer kunt U lezen hierover in het verzoek dat vandaag is verzonden aan de Europese Commissie in Brussel door IFUD of Human Rights.Artikel 258 VWEU tegen Nederland.

http://www.archive.org/details/Art258VWEUNederland_201410

IFUD of Human Rights
De voorzitter
J.P. van den Wittenboer

Correspondence:Po.box 324, 5660AH Geldrop The Netherlands
Offices:Kastanje 28, 5731NK Mierlo The Netherlands
C.o.C.reg:41092925 Eindhoven N.L.
E-mail: ifudofhumanrights@yahoo.com
Internet: http://ifudofhumanrights.webs.com/
Phone:+31 -(0)6 50 425 552

Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Binnenhof 1 A
2513 AA S GRAVENHAGE



Postbus 90801
2509 LV Den Haag
Anna van Hannoverstraat 4
T 070 333 44 44
F 070 333 40 33
www.rijksoverheid.nl

Onze referentie
2014-0000096202

Datum 10 juli 2014
Betreft Schriftelijke reactie op 'Zwartboek UWV'

Op 27 mei jl. werd door nieuwsdienst de Stentor een 'Zwartboek UWV' aan uw Kamer aangeboden. Uw Kamer heeft mij verzocht daar schriftelijk op te reageren. Hierbij ontvangt u mijn reactie.

Het door de Stentor aangeboden 'Zwartboek UWV' maakt gewag van misstanden in de uitvoering van UWV. Dit Zwartboek bevat een verzameling van uiteenlopende ervaringen van (voormalige) klanten van UWV. Het betreft onder meer klachten over harde of onduidelijke regels, snel opgelegde boetes, strenge medische keuringen en het gevoel dat UWV klanten onvoldoende helpt om weer aan het werk te komen.
Zoals uw Kamer weet ben ik niet in de positie om in te gaan op individuele gevallen, maar vanzelfsprekend neem ik en neemt UWV deze kritiek ter harte en zal UWV bezien welke verbeterpunten aan de klachten zijn te ontlenen.

UWV heeft als uitvoerder van de socialezekerheidswetten een belangrijke maatschappelijke rol. Hierbij hanteert UWV de uitgangspunten zoals die in die wetten zijn vastgelegd. Deze wetten brengen echter ook verplichtingen met zich mee. Zo bestaat in het algemeen de regel dat mensen in de WW vier sollicitatieactiviteiten per vier weken moeten verrichten. Als er geen recht op uitkering is, mag en zal UWV deze niet verstrekken. Ook al is de situatie waarin de klant zich bevindt nog zo vervelend. Ik ben me ervan bewust dat dit allerlei emoties kan oproepen.

Uit een deel van de in het Zwartboek verzamelde reacties blijkt dat mensen meer hulp en ondersteuning verwachten dan UWV als gevolg van kabinetskeuzes omtrent soberdere sociale voorzieningen kan bieden. Dit ontslaat UWV niet van de verplichting om zijn klanten te allen tijde correct te bejegenen. Het is van belang dat mensen op een goede manier met UWV kunnen communiceren. De kwaliteit van uitvoering en de klanttevredenheid over de (digitale) dienstverlening van UWV is dan ook een doorlopend onderwerp van gesprek tussen mijzelf en UWV. UWV zal het Zwartboek bestuderen om te bezien welke lessen hier uit te trekken zijn en deelt dit met mijn ministerie. Aangezien de in het Zwartboek opgenomen klachten geanonimiseerd zijn, is het echter niet mogelijk om de achtergronden te onderzoeken en vervolgacties te ondernemen op individuele klachten. Wel is UWV onlangs gestart met een actie om de communicatie met klanten verder te verbeteren. Hierbij wordt vooral gekeken naar de gehanteerde 'tone of voice'.

Een deel van de passages uit het Zwartboek richt zich op de uitvoering van de 'Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid SZW-wetgeving' die sinds 1 januari 2013 in werking is getreden. Uw Kamer en ik hebben in zowel het 30-ledendebat van 27 mei jl. als tijdens het Algemeen Overleg Handhaving van 25 juni jl. over het eerste jaar van de uitvoeringspraktijk van o.a. het UWV gesproken. Ik heb uw Kamer in deze debatten toegezegd om in het najaar - voor 1 oktober - te komen met een concrete uitwerking van de maatregelen die ik al eerder in mijn monitorbrief van 26 mei jl. heb aangekondigd en daarbij de overweging over mogelijke aanpassing van de wet te betrekken. Door uw Kamer is de (gewijzigde) motie van de Kamerleden Heerma en Van Weyenberg aangenomen. Ik zal in de toegezegde uitwerking de punten uit de motie meenemen.

Tenslotte vraag ik graag aandacht voor de bestaande kanalen voor klanten die problemen ondervinden in de contacten met UWV. Klanten die vragen hebben over een beslissing of over de dienstverlening kunnen daarover in gesprek gaan met UWV om samen naar een oplossing te zoeken. Klanten die het alsnog niet eens zijn met een beslissing van UWV, kunnen vervolgens een bezwaar indienen en bij de rechtbank in beroep gaan. Klanten die ontevreden zijn over de dienstverlening van UWV kunnen een klacht indienen. Wanneer zij zich niet gehoord voelen met hun klacht, kunnen zij zich ook nog tot de Nationale ombudsman wenden. UWV heeft regelmatig overleg met de Nationale Ombudsman omtrent de behandeling van klachten en welke lessen uit de aard van de klachten te trekken zijn in relatie tot de werkwijze van UWV. Overigens constateert de Nationale ombudsman in zijn jaarverslag van 2013 dat hij 12% minder klachten heeft ontvangen over UWV dan in 2012. Dit ondanks een stijging van het aantal uitkeringen in 2013.

De Minister van Sociale Zaken
en Werkgelegenheid,

L.F. Asscher